

CRM – o acrônimo que gera muita confusão

CRM, mas qual? Aviação, marketing e medicina a "sopa de letrinhas" CRM é um acrônimo muito utilizado e têm significado diferente em todas estas áreas. E todos os "CRMs" podem servir um ao outro. Neste artigo estão resumidos os significados mais utilizados em língua portuguesa.

16/09/2016 10:01:31

Na disputa pelo nome e marca algumas palavras que não podem ser marcas registradas está o CRM. Esta sigla é muito mais comum que pensamos. No inglês tem 23 escolhas possíveis para a desambiguação, ou seja, sinônimos, consultando o Wikipedia. Em língua portuguesa CRM não oferece uma desambiguação, mas as mais famosas são:

- Customer Relationship Management
- Conselho Regional de Medicina
- Corporate Resources Management, antigo Cockpit ou Crew Resources Management,

No marketing

O acrônimo CRM é mais difundido no universo do marketing, e se traduz como Customer Relationship Management, em português: Gestão de Relacionamento com o Cliente. Existem diversos métodos, serviços e softwares que buscam melhorar o desempenho no relacionamento entre cliente e vendedor. E principalmente a satisfação do consumidor.

Na Medicina

Os médicos no Brasil estão organizados em nível federal e profissionalmente através do CFM – Conselho Federal de Medicina, e nos estados através do CRM, Conselho Regional de Medicina. Quando da criação do acrônimo, escolheram a palavra regional em vez de estadual. A função dos CRM é a fiscalização do exercício profissional da Medicina dentro que é prescrito na lei. Cabe aos CRM registrar os novos médicos, ou mesmo suspender temporária ou definitivamente aqueles que exercem irregularidades ao Código de Ética da Medicina.

Para trazer mais confusão existe o CRN - Conselho Regional de Nutrição. O N e o M são foneticamente similares, nasais. Além disso, no teclado são vizinhos.

Na Aviação

Corporate Resources Management, ou antigo Cockpit Resources Management, ou Crew Resources Management, é um treinamento desenvolvido pela NASA para pilotos e comissários, e posteriormente todos os profissionais da empresa aérea – da alta direção ao menor nível hierárquico - reduzam incidentes e acidentes aeronáuticos. O CRM é treinamento e exercício obrigatório internacionalmente para todas as empresas aéreas que transportem passageiros, seja companhia de transporte regular, ou táxi aéreo. Os países signatários da ICAO ou OACI – Organização da Aviação Civil Internacional, é órgão da ONU responsável pela regulação internacional e o Brasil é membro fundador. No Brasil na aviação civil a ANAC é a responsável por regulamentar a norma IAC 061-1002, que traduzida para o português ficou como “Treinamento em gerenciamento de recursos de equipes”.

O CRM da aviação é um treinamento onde o trabalho em equipe em ambiente crítico ou adverso é uma constante, e estas equipes serem em cada jornada composta novos integrantes. A tripulação em empresas aéreas médias e grandes nem sempre são os mesmos. Comandantes e primeiro oficial (o antigo copiloto) e comissários são escalados e provavelmente nunca voaram juntos antes. Mas com o treinamento do CRM aprendem a trabalharem como um time campeão.

O CRM "aéreo" é hoje adaptado para outros cenários de trabalho em equipe como em equipes de cirurgia, de defesa civil, de explosão de minas e edifícios, resgate e urgências, vendas, polícia, gestão de crises, concretagem em grandes obras e também noutros ambientes aonde o espaço para o erro pode custar vidas, prejuízos ou atrasos, visando redução de risco e erro.

O CRM da aviação é também aplicado em toda a aviação militar de muitos países, no programa espacial e para o controle de tráfego aéreo o mesmo já tem outra sigla: TRM – Tower Resources Management.

Para quem deseja entender melhor sugiro assistirem os filmes Apolo 13 e o do pouso no Rio Hudson.

A mistura dos CRMs

No dia 08.06.2016 aparece no portal G1 numa reportagem de um acidente aéreo no Piauí, “Após pane, CRM pede que ANAC verifique condições de avião do Samu”. Eu confesso que na primeira leitura do título me trouxe confusão. Numa segunda releitura entendi: um avião ambulância a serviço do SAMU no interior do Piauí estava realizando operações fora das conformidades. Para confundir mais, no relatório de acidentes e incidentes aeronáuticos, realizados no Brasil pelo CENIPA – Ministério da Defesa, poderá recomendar ao SUS no Piauí, que a equipe de aereomédicos - IAC 119-1001B - devam realizar (ou reciclar) treinamento em CRM para toda equipe: piloto, médico,

enfermeiro auxiliar de enfermagem, maqueiro...

O clique caro

CRM se tornou um clique caro no leilão do Google AdWorks. O AdWorks é aonde a buscador Google faz seus lucros: os links patrocinados. São os links que aparecem em primeiro ao terceiro lugar quando um usuário final faz uma pesquisa. A partir de uma palavra pesquisada a inclusão do link patrocinado é “preleilado”. Se o usuário final clica sobre ele o google recebe um valor pré-acordado, sobre cada clicada. O “CRM” é clique lucrativo para Google: R\$ 32,30 rende para ela uma só clicada e em língua portuguesa para o Brasil, isto em 26.08.2016. No meio da publicidade digital é dito de Custo Por Clique (CPC) dos anúncios na internet.

Igor Rafailov

Reside no Recife, Designer, empreendedor, piloto planador e coordenador comercial – administrativo do grupo de Gestão & Crises da Policonsult.

Cel/WatsApp (81) 991 071 767 ou (81) 995 905 817

Email: psicologia@policonsult.org.br

<https://en.wikipedia.org/wiki/CRM>

https://pt.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management

<http://g1.globo.com/pi/piaui/noticia/2016/08/apos-pane-crm-pede-que-anac-verifique-condicoes-de-aviao-do-samu.html>

[https://pt.wikipedia.org/wiki/Apollo_13_\(filme\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Apollo_13_(filme))

<http://canaltech.com.br/noticia/cinema/novo-filme-de-tom-hanks-sully-foi-feito-com-o-maximo-de-fidelidade-71619/>

r